

Ziemons, Michael

## **Zwischen Draufsicht und Aufsicht – Internet gestützte Ausbildungssupervision**

*e-beratungsjournal.net 7 (2011) 2*



Quellenangabe/ Reference:

Ziemons, Michael: Zwischen Draufsicht und Aufsicht – Internet gestützte Ausbildungssupervision -  
In: e-beratungsjournal.net 7 (2011) 2 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-49266 - DOI: 10.25656/01:4926

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-49266>

<https://doi.org/10.25656/01:4926>

### **Nutzungsbedingungen**

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### **Terms of use**

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

### **Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@dipf.de](mailto:pedocs@dipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Mitglied der

  
Leibniz-Gemeinschaft

## **Zwischen Draufsicht und Aufsicht – Internet gestützte Ausbildungssupervision**

*Michael Ziemons*

### **Zusammenfassung**

Ausbildungssupervision ist heute in vielen sozialen und pädagogischen Studiengängen Bestandteil der Begleitung und Beratung in Praxisphasen des Studiums. Liegen die Praxisstellen in größerer Entfernung vom Studienort, ist der Kontakt über das Internet oft die einzige Möglichkeit, die Ausbildungssupervision zu verwirklichen. An der Kath. Hochschule NRW wurde eine solche Internet gestützte Ausbildungssupervision konzipiert, erprobt und evaluiert. Mit Hilfe des Internet konnten Beratungsanlässe von den Studierenden sichtbarer und transparenter kommuniziert werden und waren somit in ganz anderer Weise nachvollzieh- und bearbeitbar.

### **Keywords**

Online-Supervision, Ausbildungssupervision, Sozialarbeitsstudium, Hochschuldidaktik, Kompetenzentwicklung, Wirksamkeitsforschung

### **Autor**

- Prof. Dr. Michael Ziemons
- Professor für Erziehungswissenschaft an der Kath. Hochschule NRW, Abt. Köln
- Supervisor und Coach (DGSv)
- Inhaber und Leiter des Instituts f. angewandte Forschung in Bildung und Beratung (<http://www.ifobib.de>)
- **Kontakt:** IFOBIB,  
Im Brander Feld 8  
D-52078 Aachen  
Tel.: +49 (0)241 47583337  
E-Mail: [m.ziemons@katho-nrw.de](mailto:m.ziemons@katho-nrw.de)

### **1. Ausbildungssupervision im Studium der Sozialen Arbeit**

An vielen Fachhochschulen, insbesondere in den sozialen Studiengängen, ist im Lehr-Konzept eine Ausbildungssupervision während der Praxisphasen integriert (Effinger, 2002), und das schon mit teilweise langer Tradition (Kersting 1978). Ausbildungssupervision bildet im Curriculum eine Schnittstelle: in Phasen der Sammlung von Praxiserfahrung geht es um Ausbildung und Begleitung gleichermaßen. Im Rahmen des Praktikums soll reflektiert, persönliche Auseinandersetzungen mit biographischen Erfahrungen und den Herausforderungen durch die Praxis angeregt und begleitet sowie Ausbildungsinhalte mit Persönlichkeitsbildung verknüpft werden. Der Begriff entstand bereits in den sechziger Jahren (Kersting, 2005; Effinger, 2003) und hat das Verständnis von Supervision in vielen Ländern wesentlich geprägt (Pühl, 1990) - im anglo-amerikanischen Bereich womöglich noch stärker als in Deutschland. Ausbildungssupervision im Studium der Sozialen Arbeit verortet

sich an verschiedenen Schnittstellen: zwischen Beratung und Ausbildung, zwischen Begleitung und Anregung, zwischen Fördern und Fordern, gewissermaßen also zwischen Draufsicht und Aufsicht.

Der Bologna-Prozess hatte mit zum Ziel, die Internationalisierung des Studiums voranzutreiben und Studierenden vermehrt zu ermöglichen, Studiensemester und Praktika im Ausland zu absolvieren. Ob dies gelungen ist, wird kontrovers diskutiert, zumal sich die Vergleichbarkeit und Anerkennung von Modulen und Lehrinhalten in den sozialwissenschaftlichen Fachgebieten als schwierig erweist.

Dennoch erfreuen sich Auslandsaufenthalte (noch) zunehmender Beliebtheit (BMBF, 2008). Die Zahl der Studierenden aus Deutschland, die im Ausland ein Praktikum oder ein Studiensemester im Ausland absolvieren hat sich zwischen den Jahren 2000 und 2005 von 52.200 auf 75.800 erhöht. 16 Prozent aller Studierenden absolvierten 2006 ein Auslandspraktikum, in höheren Semestern waren es gar 31 Prozent. Bezogen auf alle Arten von studienbezogenen Auslandsaufenthalten der Studierenden aus Deutschland hat sich die Zahl der Studierenden mit Studienanteilen im Ausland von 20% im Jahr 1991 auf 31% in 2006 doch deutlich erhöht (ebd.).

Studierende wählen also zunehmend die vorgesehenen Praxisphasen des Studiums, um ins Ausland zu gehen. Im Rahmen unserer Forschungen stellten wir uns die Frage, wie denn eine curricular vorgeschriebene Ausbildungssupervision überhaupt zu leisten ist, wenn einzelne Studierende ihr Praktikum abseits des Hochschulortes oder sogar im Ausland absolvieren.

## **2. Aufbau und Konzept der Internet gestützten Ausbildungssupervision**

Für die Konzeption einer solchen Supervision über Grenzen hinweg bot und bietet sich das Internet naturgemäß an. Aufgrund der Vorerfahrungen mit Internetsupervision im Studienkontext (Ziemons, 2010) sollte das Konzept so aufgebaut sein, dass der Selbstorganisation des Supervisanden eine hohe Bedeutung zugemessen wird. Es ging darum, eine Methode zu entwickeln, die seine Wirklichkeitskonstrukte ernst nimmt und zur Grundlage der Supervisionsbeziehung macht. Der Supervisor fungiert demnach als Beobachter zweiter Ordnung und als „Critical friend“ im Siebert'schen Sinne (Arnold & Siebert, 2006). Dahinter steckt die durch den systemischen Ansatz geprägte Ansicht, dass der Supervisand im Internet in besonderer Weise für die Wirklichkeitskonstruktionen verantwortlich ist, da seine Darstellung immer auch eine Simulation und die Wahrnehmung des Supervisors damit immer auch eine Imagination ist. Die Ausbildungssituation verlangt zudem eine Methodenwahl, die den Supervisanden in Hinblick auf die Entwicklung professionellen Handelns hinterfragt und ihm eine Horizonterweiterung für sein berufliches Fortkommen ermöglicht. So wurden z.B. auch Methoden in das Konzept eingebaut, die die besondere interkulturelle Situation des Supervisanden, der sich ja unter Umständen in einem fremden Land, in jedem Fall aber an einem fremden Ort befindet, deutlich machen sollten und reflektieren ließen. Diese kulturellen Herausforderungen sollten für den professionellen Alltag in Deutschland nutzbar gemacht werden, und mussten außerdem in die Wirklichkeit des Supervisors

transportiert werden können. Insofern ging es um die Schaffung trans- und interkultureller Reflektionsprozesse.

Nach der erfolgreichen Evaluation eines ersten Jahrgangs (Ziemons, 2010) wird das Konzept mittlerweile an drei Standorten der Kath. Hochschule NRW (Köln, Aachen, Münster) durchgeführt und fortlaufend weiterentwickelt.

In der Praxis werden die Studierenden nach erfolgter Wahl ihres Praktikumsplatzes unter Berücksichtigung der Einsatzländer und Praxisfelder, aber auch nach Geschlechtszugehörigkeit in die Gruppen geteilt, wobei aus gruppenspezifischen Überlegungen auf eine möglichst ausgewogene Mischung der Geschlechter und Einsatzorte (nach Kontinenten) geachtet wird. So sind innerhalb der Gruppen interkulturelle und geschlechterdifferente Erfahrungen möglich.

Die Studierenden sollen in der Regel an Skype-Supervision teilnehmen. Skype ist die im Alltagsgebrauch gängigste Software für Internettelefonie. Ob das in Zukunft so bleibt, ist abzuwarten: gerade im Hochschulbereich setzt sich Adobe Connect immer mehr durch, hat aber Nachteile gegenüber Skype (z.B. sind keine „zufälligen“ Begegnungen möglich, die asynchrone Chat-Funktion fehlt etc.).

Da allerdings auch Skype nicht überall und immer gleich gut zur Verfügung steht, wird in Ausnahmefällen, wenn Internettelefonie nicht umsetzbar ist, weiterhin auch E-Mail-Supervision ermöglicht. Hintergrund für die zurückhaltende Verwendung ist die Evaluation des ersten Durchgangs (Ziemons, 2010), die im späteren Verlauf dieses Beitrags noch vorgestellt wird.

Die Verpflichtung der Supervisoren zu einer Internet basierten Ausbildungssupervision erfolgt nach den dafür geltenden Regelungen der Hochschule. Zu diesen Regeln gehört es, dass die Supervisoren über eine abgeschlossene Supervisionsausbildung nach den Standards der Deutschen Gesellschaft für Supervision (DGSv) verfügen und nach einem systemischen Supervisionskonzept arbeiten.

In verschiedenen Evaluationen (Jungbauer, 2007; Ziemons, 2010) zu Ausbildungssupervision hatten die Studierenden eine fehlende persönliche Beziehung zum Supervisor bemängelt. Diese Ergebnisse deuten auch darauf hin, dass als Kommunikationspartner in der Supervision eine reale, bekannte Person, zu der zumindest ein rudimentäres Vertrauensverhältnis besteht, notwendig für den Erfolg ist, auch wenn so der Kommunikationspartner im Internet letztlich zur imaginierten Person wird. Zudem ist aus der empirischen Evaluation von Therapie bekannt, dass etwa 30% des Therapieerfolges von der Qualität der Therapeut-Patienten-Beziehung abhängt, wobei allein die Bewertung dieser Qualität durch den Patienten ausschlaggebend ist (Hargens, 2007, S. 18). Eine angemessene Beziehungsqualität, darauf deuten die Ergebnisse von hin, bedarf in der Ausbildungssupervision einer zumindest rudimentären Face-to-face-Bekanntschaft zwischen Supervisor und Supervisand.

Diese Ergebnisse aufgreifend, wurden sowohl Vor- als auch Nachbereitungstreffen in das Konzept eingebaut, um im Rahmen einer Face-to-

face-Situation eine supervisorische Vorbereitung des Praktikums und der Auslandserfahrung zu ermöglichen, und gleichzeitig ein Vertrauensverhältnis aufbauen zu können. Im Anschluss an das Praktikum dienen die Treffen der Begleitung der Wiedereingliederung in das Heimatland und der Wiederaufnahme des Studiums sowie einer Reflektion der Auslandserfahrungen. Außerdem können virtuelle Gruppentreffen während des Auslandsaufenthaltes auf verschiedenen Wegen im Netz stattfinden; die eigentliche Supervision verläuft aber als Einzelkontakt zwischen Supervisor und Studierenden.

Die Ausreise der Studierenden erfolgt in der Regel nach dem Ende des Prüfungszeitraumes des Sommersemesters, also Mitte Juli. Alle Studierenden müssen bis Mitte November wieder in der Hochschule sein. Je nach den ersten Berichten der Supervisanden und ihrer Situation bzw. ihren Themen sollen die Supervisionskontakte so verlaufen, dass die Supervisanden Methodenblätter zur Bearbeitung zugeschickt bekommen, die sie eigenverantwortlich ausfüllen und bearbeitet zurück mailen. Diese Bearbeitung wird von den Supervisoren reflektorisch kommentiert, bzw. mit Fragen, Hinweisen, Rückmeldungen versehen an den Supervisanden zurück geschickt.

In der Skype-Supervision wird zusätzlich die Möglichkeit vereinbart, dass die Blätter unter Umständen auch live während des Telefonates bearbeitet werden können. Die Methodenblätter waren im Rahmen der bereits erwähnten Neukonzeption entworfen worden und so konzipiert, dass sie bereits bei den ersten Supervisionskontakten eingesetzt werden können. Bei den Methodenblättern handelt es sich um digitale DIN A 4-Dokumente im MS-Word-Format.

Für das Konzept wurden nicht nur vollständig neue Methoden entwickelt, sondern auch bereits bekannte und/oder erprobte, erfolgreiche Supervisionsmethoden wurden dergestalt aufbereitet, dass sie in ein Word-Dokument verwandelt werden und dialogisch bearbeitet werden konnten. Das heißt, es musste dem Supervisanden möglich sein, die Blätter so zu bearbeiten, dass ein außenstehender Beobachter anschließend ein bearbeitetes Blatt zurück bekommt und dieses leicht nachvollziehen kann.

Die Auswahl der Methodenblätter muss zwangsläufig den Supervisoren überlassen werden, da diese die Themen der Supervisanden und ihre Bedarfe einschätzen können. Zwar könnte das vorliegende Konzept in dieser Hinsicht eine Schwachstelle aufweisen, doch muss bei Supervisoren mit der oben beschriebenen Qualifikation darauf vertraut werden können, dass ihnen eine geeignete Methodenwahl im supervisorischen Setting gelingt.

Im Vorfeld der Konzeptgestaltung war kurzzeitig überlegt worden, die Methodenblätter als HTML-Dokumente aufzubereiten oder in besonderer technischer Form benutzerfreundlich zu gestalten. Auch ein HTML-Formular, in das die Studierenden ihre Bearbeitungen eintragen konnten, wurde durchgespielt. Letztlich gewann die Einsicht die Oberhand, dass der technische Aufwand solcher Lösungen in jedem Fall sehr hoch sein würde. Lange Ladezeiten durch große Datenumfänge wären unvermeidbar. Außerdem wäre die freie Gestaltung der Studierenden eingeschränkt gewesen, je kleiner die

Datenmengen gehalten worden wären. Insbesondere die mögliche Situation Studierender in technisch unterentwickelten Ländern führte schließlich dazu, auf MS Word-Dokumente zurückzugreifen. Es handelt sich bei MS Word um ein weltweit bekanntes Softwareprodukt, das auf jedem Computer nutzbar ist. Es produziert keine großen Datenmengen und lässt dem Nutzer doch die volle Gestaltungsfreiheit. Es hat darüber hinaus den Vorteil, dass Word-Dokumente in der Regel offline bearbeitet werden. Auf diese Weise ließen sich die Kosten für die Supervisanden gering halten, die keinen freien Internetanschluss hatten, und auch instabile Internetverbindungen konnten keinen Schaden anrichten. Natürlich gab diese Entscheidung auch Grenzen vor, insbesondere in Hinblick auf die grafische Gestaltung und Gefälligkeit. Insgesamt wurde jedoch entschieden, hier der Praktikabilität den Vorzug zu geben.

Die Methoden, die für diese Form der Bearbeitung ausgewählt wurden, mussten alle Beteiligten des Praktikums und das kulturelle Umfeld in den Blick nehmen, das heißt, es wurde auf eine systemische Ausrichtung der Methoden geachtet. Außerdem mussten Methoden für alle Phasen des Praktikums, also Einstieg, Hauptphase und Ablösungsphase, vorbereitet werden.

### **3. Auswertung und Ergebnisse**

Das gesamte Konzept wurde mit einer qualitativen und quantitativen Evaluation mit einer Face-to-face-Vergleichsgruppe ausgewertet. Vor allem die Leitfaden gestützten Interviews waren dabei von großem Wert. Betrachten wir die Bildungsaufgaben des hier vorgestellten Konzeptes unter einem subjektzentrierten Zugang, so ergibt sich, dass die hier vorgestellte Supervision an einem Übergang im Lebenslauf der Supervisanden stattfindet. Zum ersten Mal erleben sich die Supervisanden als professionelle Berufstätige, die eine superiore Position gegenüber Klienten einnehmen und dabei Verantwortung tragen. Dies löst eine Beschäftigung mit biografischen Themen und eine Selbstreflektion aus, die zentral zur Persönlichkeitsbildung beiträgt. Eine Begründung für die hohe Bedeutung dieses Bereiches in der hier vorgestellten Untersuchung kann darin liegen, dass in der Supervision anders als im restlichen Studium erstmals kontinuierlich und konzentriert persönlichkeitsbezogene Arbeit in Hinblick auf Orientierung und Identität möglich ist. Zum Anderen kann diese Bildungsaufgabe nicht länger als notwendiger Entwicklungsschritt ignoriert werden, wenn die praktische Arbeit solche Bildungsbedarfe unübersehbar macht. Die theoretische Beschäftigung im Studium lässt mehr Fluchtmöglichkeiten in dieser Hinsicht zu, da die eigene Person dann nicht gleichermaßen im Vordergrund steht.

Das Medium Internet wird bei einigen Supervisanden auch deswegen als hilfreich erlebt, weil die Auseinandersetzung mit einem Supervisor aus der eigenen Kultur und dem eigenen Sprachraum Vertrautheit und Sicherheit bringen kann. Zwar stellt das Internet eine Sprachbarriere dar, diese scheint jedoch leichter zu überwinden zu sein als die Sprach- und Kulturbarriere zu einem Supervisor des Gastlandes, sofern diese Möglichkeit überhaupt im jeweiligen Gastland und der jeweiligen Praxisstelle zur Verfügung stand. Hierzu bedürfte es allerdings einer gesonderten Untersuchung, da solche Überlegungen bislang nicht mehr als eine Hypothese sind, die sich aus der Auswertung der Interviews ergibt.



Supervision als Bildungsangebot im Studium der Sozialen Arbeit kompensiert die Auslassungen, die ein Curriculum, das auf Abprüfbarkeit und Berufsvorbereitung abstellt, zwangsläufig nicht erfüllen kann. Insofern ist die hier vorgestellte Supervision eine sinnvolle Ergänzung für eine Institution, die sich die Bildung und nicht nur die Ausbildung von zukünftigen Berufsrollenträgern auf die Fahnen geschrieben hat. Wenn Supervision bzw. Bildung jedoch in ein Curriculum gezwungen wird, verlangt der Rahmen der starren institutionellen Regelungen zwangsläufig Transaktionskosten. Wichtig wäre zum Beispiel in Hinblick auf die Vergabe von Teilnahme­schein und Leistungsnachweis zu klären, was Leistung im Rahmen von supervisorischer Bildungsarbeit bedeuten kann. Die Minimierung solcher Transaktionskosten liegt offensichtlich teilweise in der Hand von Supervisor und Supervisand, inwieweit sie zum Beispiel in Vorbereitungstreffen eindeutige und für beide Seiten hilfreiche Kontrakte treffen, die aus der Ausbildungssupervision einen Freiraum für die gegenseitige Interaktion machen. Insofern scheinen die hier erstmals ausprobierten Vorbereitungstreffen auch konstitutiv zur Ermöglichung von Bildung zu sein.

In Bezug auf die Veränderungen, die eine Kommunikation via Internet auf die Kommunikationskultur des Supervisionsprozesses hat, muss zunächst festgestellt werden, dass durch die Verwendung von E-Mails in der Supervision der Supervisand an Autonomie gewinnt. Es ist für ihn einfacher möglich, die Hinweise bzw. Interventionen des Supervisors für sein eigenes Nutzen hin durchzumustern und zu entscheiden, auf welche er antworten möchte und welche er ignoriert oder aufschiebt, ohne dass dies zeitnah begründet werden müsste; es gibt nicht einmal gesicherte Erkenntnisse darüber, ob dieser Vorgang immer bewusst geschieht oder welchen Regeln er folgt. Dies wäre ein weiteres Forschungsthema. Für die Ausbildungssupervision bedeutet dies, dass durch die Einführung von E-Mails die Supervision stärker auf den vermuteten Nutzen des Supervisanden (Auszubildenden) hin kategorisiert wird. Supervision ist von Anfang an stärker konzentriert, sonst entstünde ein enormer zeitlicher Aufwand, der für beide Seiten kaum zu bewältigen wäre. Das Problem besteht dabei weniger in der ‚Richtlinienkompetenz‘, die sich mehr auf den Supervisand verlagert, als vielmehr in der Leichtigkeit, mit der ein Kommunikationsabbruch oder ein Ausweichen an schwierigen Stellen möglich ist. In der Face-to-face-Supervision wird zwar ebenfalls davon ausgegangen, dass der Supervisand Themen setzen und beenden kann und soll, doch entfällt in der Internet basierten Supervision der soziale Druck, der implizit in einer Live-Situation gegeben ist. Dies kann aber positiv wie negativ für den Supervisionsprozess sein. Für die Beurteilung von Online-Supervision ist dies kein hinreichendes Faktum, da der Supervisor dadurch nur in die Pflicht genommen wird, bei Vermeidungsstrategien nachzufragen und darauf hinzuweisen.

In den Interviews wurde zudem deutlich, dass die Supervision an Emotion verliert, wenn sie auf Schriftsprache zurückgreift, da sich Emotionen nur schwer schriftlich darstellen ließen, und auch dann ihren Charakter verloren, wenn dies eigentlich gut gelang. Der Effekt von Emotionen auf das Lernen ist in der Forschung bekannt und hinreichend untersucht (Damasio, 2000; Spitzer, 2007) und lässt sich so zusammenfassen, dass den Menschen „nicht Fakten und Daten, sondern Gefühle, Geschichten und vor allem andere Menschen“ (Spitzer, 2007, S. 160) umtreiben. Die Emotionsgeladenheit von Sprache, und zwar nicht nur in

Hinsicht der Stärke, sondern auch in Hinsicht der Valenz, entscheidet über den Grad der Intensität, mit der sich Menschen mit der durch die Sprache transportierten Information auseinandersetzen (ebd., S. 158f.). Wird also in der E-Mail-Supervision eine Information möglichst kurz und knapp übermittelt, etwa weil der Supervisand wenig Zeit hat, schon viele Mails an Familie und Freunde geschrieben oder geplant hat oder in einem Internet-Café nicht die Ruhe findet, um seinen Emotionen schriftlich Ausdruck zu verleihen, oder ist er generell nicht gut in der Lage oder bereit, sich über Schriftsprache auszudrücken, so verliert nicht nur die E-Mail an Emotionsgeladenheit, sondern auch die Supervision. Der Supervisor ist dann nicht in der Lage, Emotionen des Supervisanden voll zu erfassen, und kann die Emotionsgeladenheit seiner Antwort auch nur bedingt erhöhen, um keine unpassende Differenz zwischen den Antworten zu erzeugen. An dieser Stelle helfen die Methodenblätter, die gezielt Anleitungen geben, auch Emotionen zu erfassen und zu verschriftlichen. Das ermöglicht es dem Supervisor, auf die Emotionen seines Supervisanden einzugehen und auch die Emotionsgeladenheit seiner Antworten in passender Weise zu gestalten.

Gerade in Hinsicht der Valenz von Emotionen wurde in den Interviews festgestellt, dass die Valenzgeladenheit einer Emotion abnimmt, wenn diese verschriftlicht wird. Diesen Effekt beschrieb eine Supervisandin so: „Wenn ich wütend bin und auf den Tisch hauen will, so dass es 'Kawumm' macht, dann kann ich zwar 'Kawumm' schreiben, aber es ist dann nicht 'Kawumm'“. Dies ist in jedem Fall eine unbefriedigende Situation, die sich auch durch die Methodenblätter nicht beheben lässt.

Eine Vernunft-basierte Bearbeitung von Themen ist aber ohne Emotionen nicht möglich, weil die Emotionen maßgeblich zu vernünftigem Denken beitragen, „besonders wenn es um persönliche und soziale Probleme geht“ (Damasio, 2000, S. 57), wie dies laut der hier vorgestellten empirischen Untersuchung in der Ausbildungssupervision im transkulturellen Kontext der Fall ist. Dann aber findet auch der mitunter scheinbar emotionsarme Austausch in der E-Mail-Supervision doch nicht ohne Emotionen statt, sie werden nur nicht Teil des supervisorischen Prozesses und sind damit nicht bearbeitbar. Damit fehlt eine Ebene, die wesentlich ist für die supervisorische Aufgabe, einen Beitrag zu leisten z.B. zu Konstruktion, Rekonstruktion und Dekonstruktion.

In der Skype-Supervision ist dies offensichtlich anders, denn hier kommen Emotionen zur Sprache und können immerhin verbalisiert, also auditiv vermittelt werden. Es entstehen auf diese Weise „Hintergrundemotionen“ (Damasio, 2000), die wichtig sind für den äußeren Ausdruck innerer Gefühle, und die transportiert werden, ohne das direkt über Emotionen und Gefühle gesprochen wird. Damasio (ebd., S. 69f.) beschreibt die Wahrnehmung solcher Hintergrundemotionen durch Interaktionspartner vor allem über visuelle Kanäle (ebd.), ohne jedoch auditive Kanäle auszuschließen. Die vorliegende Untersuchung gibt einen Hinweis darauf, dass die visuellen Kanäle entweder in ihrer Bedeutung überschätzt wurden, oder bislang zu sehr positiviert wurden. Entweder sind die Ergebnisse der Interviews nämlich so zu interpretieren, dass auditive Kanäle in hinreichendem Maße in der Lage sind, Emotionen und Hintergrundemotionen zu transportieren, oder es ist so, dass visuell transportierte Hintergrundemotionen auch Gesprächs hemmende Wirkung haben, indem sie zum Beispiel dazu führen, dass Gesprächspartner



versuchen, aus Hintergrundemotionen Informationen darüber herauszulesen, wie ihre Aussagen bewertet werden, bzw. sie interpretieren in wahrgenommene Hintergrundemotionen Bewertungen hinein und verändern danach ihre weitere Interaktion. Durch den Wegfall dieser hemmenden Anteile mit dem Verzicht auf Bild gebende Verfahren entsteht dann ein Freiraum, der positiv wirkt auf die Gesprächsoffenheit der Beteiligten. Die Auswertung der Interviews deutet darauf hin, dass beide Effekte eine Rolle spielen; endgültig bestätigt werden müsste eine solche Hypothese durch weitere, gezielte Untersuchungen in diese Richtung. In der E-Mail-Supervision verfügt der Supervisor also nicht nur über weniger diagnostische Mittel und Emotionstiefe, sondern es fehlen auch die Hintergrundemotionen als Diagnose- und Interventionskanal. Es ist dadurch schwieriger, Gesagtes in seiner Bedeutung für den Supervisanden (und umgekehrt) einzuordnen. Dies ist durch Vernunft geleitete Supervisionsgespräche oder nur verschriftlichte Emotionen mit geringerer Stärke und Valenz und ohne Hintergrundemotionen nicht zu kompensieren: „Ironischerweise bleibt der Motor der Vernunft selbstverständlich auf die Emotion angewiesen, woraus folgt, dass der kontrollierende Einfluss der Vernunft häufig bescheiden ausfällt“ (Damasio, 2000, S. 77).

Hinzu kommt das Problem der Glaubwürdigkeit: wenn die E-Mail seitens der Nutzer als wenig glaubwürdiges Medium eingestuft wird, so ergeben sich daraus auch Konsequenzen für die Glaubwürdigkeit der supervisorischen Interaktion.

Ein weiterer Einfluss der E-Mail-Kultur (Zillien, 2006), der in den Interviews deutlich wurde, ist die Tatsache, dass die Kommunikation via E-Mail eine asynchrone Kommunikationsform darstellt. Gerade aktuelle Problemlagen der Supervisanden wurden in der E-Mail-Supervision eher selten, beziehungsweise eher am Anfang des Supervisionsprozesses thematisiert. Viele Supervisanden äußerten, dass es für sie schwierig gewesen sei, eine im Vorfeld in ihrer Dauer nicht bekannte Zeitspanne auf eine Antwort des Supervisors zu warten. Darüber hinaus hatte die Asynchronizität einen großen Einfluss auf Verstehen und Missverstehen in der Supervision. Nicht nur, weil es zeitaufwändig und in Hinblick auf z.B. Emotionen kompliziert war, eine adäquate Schilderung vorzunehmen; Missverständnisse ließen sich erst nach einiger Zeit aufklären, und das komplizierte den Kommunikationsprozess zusätzlich.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Verbindung von Supervisionskultur und E-Mail-Kultur dazu führt, dass sich die Supervision verändert hinsichtlich der Position des Supervisanden, hinsichtlich der Aufgaben des Supervisors und hinsichtlich der Frage von supervisorischem Verstehen und Verarbeiten. Die für das hier diskutierte Konzept entwickelten Methodenblätter stellten eine Hilfe insbesondere in Bezug auf die Aufgaben des Supervisors dar. Sie ermöglichten es, Angebote strukturierter zu machen, genauer nachzufragen, Emotionen wenigstens abzubilden und den Supervisanden bei der Fokussierung von Themen zu helfen. Da sie auf eine Lösung hin orientiert waren, stellten sie auch eine anteilige Kompensation dar in Hinblick auf die Asynchronizität.

Insbesondere die Probleme, die sich in der Frage des supervisorischen Verstehens und Verarbeitens gezeigt haben, deuten darauf hin, dass das Medium E-Mail keine optimale Kommunikationskomplexität für einen erfolgreichen Ausbildungssupervisionsprozess aufweist. Gründe liegen in dem zeitlichen Aufwand,

der Asynchronizität, den Mängeln von Schriftsprache (insbesondere hinsichtlich der Darstellbarkeit von Emotionen und Hintergrundemotionen) und der Bewältigung von Kommunikationsfehlern (Missverständnissen etc.).

E-Mail-Supervision ist daher vor allen Dingen aus rationellen Gründen das Medium der Wahl. Sie wird im Ausbildungskontext dann benutzt, wenn andere Kommunikationskanäle für die Supervision nicht zur Verfügung stehen, bzw. nicht finanzierbar sind (zum Beispiel Telefonate ins weit entfernte Ausland). Auch wenn sie nicht die optimale Form der Supervision darstellt, ist sie dennoch nicht wirkungslos. Der Grad ihrer Wirkung hängt davon ab, wie die Motivation des Supervisanden ist, das heißt vor allem, wie er bereit ist, sich über das Medium Schriftsprache zu äußern, wie sehr ihm das Medium Schrift persönlich liegt, von den zeitlichen Rahmenbedingungen, von den technischen und von den äußeren Gegebenheiten ab (z.B. Internet-Café vs. eigener, ruhiger Raum). Sie ist besonders geeignet, um biografische und persönlichkeitsbezogene Themen zu bearbeiten, und kann dann unter günstigen Bedingungen (s.o.) die Qualität einer Face-to-face- oder Skype-Supervision immerhin annähernd erreichen.

Die Verwendung von Skype in der Supervision hat vor allen Dingen in Hinblick auf die Synchronizität und die Möglichkeit, Emotionen darzustellen, Verbesserungen des supervisorischen Verstehens gebracht. Zudem kann nun gesagt werden, dass die Skype-Supervision ohne Bild gebendes Verfahren einen Raum des freien Assoziierens eröffnet, der erheblich zur Verbesserung der Supervision beiträgt. Dabei dürfte auch eine Rolle spielen, dass Ausbildungssupervision eine nicht freiwillige Supervisionsform darstellt, dass die Rolle gerade interner Supervisoren nicht unproblematisch ist und dass Ausbildungssupervision auch nur bedingt ein bewertungsfreier Raum ist.

Die Skype-Kultur ermöglicht es jedoch, gerade bei ausgeschalteter Webcam, eine Supervisionssituation herzustellen, die für Supervisand und Supervisor gleichermaßen angenehm ist und doch völlig unterschiedlich sein kann. Während der Supervisand im Bett liegt und Kakao trinkt, sitzt der Supervisor in seinen Privaträumen, die er einem Studierenden womöglich nie zeigen würde.

Auch wenn in der Face-to-face-Supervision eine Vielzahl von zusätzlichen Kommunikationskanälen (nonverbale, paraverbale, auditive, olfaktorische, gustatorische und taktile) zur Verfügung stehen, so ist die Skype-Supervision, die sich auf auditive Kommunikationskanäle beschränkt, offensichtlich nicht unbedingt weniger erfolgreich, soweit dies nach der hier vorliegenden Untersuchung gesagt werden kann. Synchronizität scheint in der Supervision daher wichtiger zu sein als nonverbale Eindrücke. Überhaupt scheint es möglich zu sein, durch kompetentes Kommunikationsverhalten in der Skype-Supervision nonverbale Kommunikationskanäle weitgehend zu kompensieren. Die Bedeutung solcher nonverbaler Diagnosehinweise sollte daher nicht überschätzt oder einseitig positiv aufgefasst werden. Gerade die Nachteile verschiedener Kommunikationskanäle wurden in der einseitigen Glorifizierung von Face-to-face-Beratung gegenüber Internet gestützten Ansätzen bislang gerne übersehen. So beschreiben Supervisanden, dass ihre Schilderungen sich je nach Gesichtsausdruck des Supervisors beim Zuhören verändern. Besonders deutlich wurde das neben den Schilderungen von Erfahrungen aus Face-to-face-

Supervision beim Einsatz von Webcams in der Skype-Supervision, da hier gerade das Gesicht focussiert wird.

Das bedeutet auch, dass gerade dieser vermeintliche Mangel von Computer vermittelter Kommunikation differenzierter betrachtet werden müsste, und Medienwahl und Medienbeurteilung stärker ressourcenorientiert betrachtet werden sollten. Abschließend kann die vorliegende Untersuchung als Hinweis darauf gewertet werden, dass kulturpessimistische Überlegungen in Hinblick auf die Verwendung von Online-Verfahren in der Supervision nicht sinnvoll sind. Durch adäquate Medienwahl und kompetentes mediales Kommunikationsverhalten ist es möglich, auch in der Supervision Computer vermittelte Kommunikation einzusetzen. Im Grunde genommen sind die dargestellten Ergebnisse aus den Interviews auch ein Hinweis darauf, ob sich in der Face-to-face-Supervision nicht auch wissenschaftlich damit beschäftigt werden müsste, inwieweit die personale Anwesenheit eines Supervisors die Möglichkeit des freien Assoziierens verhindert und was in der Ausbildungssupervision als nicht freiwilliger Supervisionsform dafür getan werden könnte, für Verbesserungen zu sorgen.

## Literatur

- Arnold, R. & Siebert, H. (2006). *Die Verschränkung der Blicke. Konstruktivistische Erwachsenenbildung im Dialog*. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Hg.), Isserstedt, W. & Link, J. (2008). *Internationalisierung des Studiums. Ausländische Studierende in Deutschland; Deutsche Studierende im Ausland. Ergebnisse der 18. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks (DSW)*. Berlin: BMBF PUBLIK.
- Damasio, A. R. (2000). *Ich fühle, also bin ich. Die Entschlüsselung des Bewusstseins*. München: List.
- Effinger, H. (2002). Reflexion berufsbezogenen Handelns? Ja, aber wie? Eine empirische Studie zur Ausbildungssupervision an Fachhochschulen für Soziale Arbeit in Deutschland. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching (OSC)* 2002(3), 245-269.
- Effinger, H. (2003). „Willst Du erkennen, so lerne zu handeln“. Zur Bedeutung berufsbezogenen Handelns und deren Reflexion in der Ausbildungssupervision des Studiums der Sozialen Arbeit. *Sozialmagazin* 2003(11), 14-22.
- Hargens, J. (2007). *Lösungsorientierte Therapie. Was hilft, wenn nichts hilft*. Dortmund: Modernes Lernen.

- Jungbauer, J. (2007). Ausbildungssupervision per E-Mail: Möglichkeiten und Grenzen. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching: OSC*, 2007(14), 109-116.
- Kersting, H. J. (1978). Supervision in der sozialpädagogischen Ausbildung. *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, 1978(2), 78-86.
- Kersting, H. J. (2005). Die Geschichte der Ausbildungssupervision im Studium der Sozialen Arbeit in Deutschland. *supervision: Mensch, Arbeit, Organisation*, 42(1), 20-26.
- Pühl, H. (Hg.) (1990). *Handbuch der Supervision. Beratung und Reflexion in Ausbildung, Beruf und Organisation*. Berlin: Spiess.
- Sauer-Schiffer, U. (Hg.) (2004). *Bildung & Beratung. Beratungskompetenz als neue Herausforderung in der Weiterbildung*. Münster: Waxmann.
- Spitzer, M. (2007). *Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens*. Heidelberg: Spektrum.
- Ziemons, M. (2010). *Internet basierte Ausbildungssupervision*. Opladen: Budrich.
- Zillien, N. (2006). *Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft*. Wiesbaden: VS.